

El Indecopi presenta Guía de Recomendaciones para comprar productos o servicios durante el Cyber Wow

Ante el próximo *Cyber Wow*, que se realizará del 12 al 14 de noviembre, a través del cual más de 40 empresas ofrecerán sus productos y servicios, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, presenta una guía interactiva con recomendaciones para que las compras sean satisfactorias y así prevenir cualquier reclamo.

La guía interactiva con recomendaciones del *Cyber Wow* (<https://bit.ly/2RENF3n>) contiene información útil para saber cómo navegar de forma segura, cuáles son las obligaciones de los proveedores, cómo prevenir estafas, qué hacer si el producto o servicio contratado presenta problemas, entre otros consejos, además de las principales vías que ofrece el Indecopi para recibir y tramitar los reclamos de los consumidores.

Entre las principales recomendaciones figuran:

- Verificación de las condiciones de la oferta (descripción del producto, garantías, plazo de entrega, formas de pago y envío, costos por envío, restricciones, condiciones para el reembolso y devolución).
- Lectura detallada de las condiciones y restricciones (letra pequeña de los anuncios).
- Verificación del precio cobrado para que coincida con el precio anunciado y que el monto debitado corresponda a la transacción realizada.
- Navegar desde una red cerrada y evitar transacciones en redes públicas.
- Revisar la barra de direcciones y asegurarse que la dirección web sea la correcta.
- Tener cuidado de los anuncios que lleguen por correo electrónico desde una dirección web.
- Realizar tus compras con tarjetas afiliadas al sistema de pago seguro o adquiere tarjetas para transacciones específicas.
- Revisar los comentarios de los usuarios sobre el producto, servicio o proveedor.
- En la publicidad debe figurar el importe total a pagar por los productos o servicios adquiridos (tributos, comisiones y/u otros cargos que sean aplicables).

Algunos deberes de los proveedores:

- Informar detalladamente las condiciones, recargos y restricciones de acceso sobre las promociones.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
   
Radió Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

- Poner a disposición de los consumidores sus canales de atención.
- Utilizar mecanismos de seguridad para proteger los datos personales de los consumidores.

Los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- **Libro de Reclamaciones:** Las tiendas virtuales deben tener alojado en su página web de inicio el Libro de Reclamaciones Virtual. Así, ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido, podrá registrar su queja o reclamo. El Libro de Reclamaciones Virtual debe permitir imprimir la Hoja de Reclamación y enviarla automáticamente al correo electrónico que se indique, dejando constancia de la fecha y hora en que se registró.

Ante el registro de un reclamo virtual, el proveedor puede ofrecer una solución; para ello, remitirá su propuesta de solución vía correo electrónico u otro medio que permita dejar constancia y si el consumidor está de acuerdo con la propuesta podrá responderle indicándole su conformidad.

- **Servicio de Atención al Ciudadano:** Pueden comunicarse al 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de provincias. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe
- A través de la aplicación [Reclamos Indecopi](#), para teléfonos Android.
- **Oficina ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:** Los consumidores pueden comunicarse con esta dependencia los 365 días del año, las 24 horas del día. Los números de contacto son: 517 1835 y 517 1845.

Lima, 11 de noviembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio